

学校编码: 10384

分类号_____密级_____

学号: 13920101150498

UDC _____

廈門大學

硕 士 学 位 论 文

反扒志愿者的服务动机及其对绩效的影响
——以厦门市反扒志愿者为例

The Motivations Of The Anti- pickpocket Volunteers
And The Impacts On Performance— Take The
Anti-pickpocket Volunteers Of XiaMen As An Example

谢玉红

指导教师姓名: 孟华副教授

专 业 名 称: 行政管理

论文提交日期: 2013 年 4 月

论文答辩时间: 2013 年 月

学位授予日期: 2013 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2013 年 4 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名): 谢玉红

2013 年 4 月 29 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（ ） 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

（ ☒ ） 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：谢玉红

2013 年 4 月 29 日

厦门大学博硕士论文摘要库

摘要

中国的快速发展引起了全世界的关注,在人们为中国取得的辉煌成就而喝彩的同时,随之而来的是社会各个层面问题的频发。解决社会管理难题,要求加强和创新社会管理,形成党委领导、政府负责、社会协同、公众参与的社会管理格局。近年来志愿服务组织大量兴起,作为社会管理的积极参与者,它们的出现既是当前志愿服务蓬勃发展的表现,也是适应当前中国社会管理的需要。实现社会管理的柔性化、多样化对于和谐社会的建设具有十分重要的意义。

在这一历史背景下,本研究以厦门市反扒志愿者作为研究样本,在对 VFI 志愿动机量表进行改进后,对反扒志愿者进行问卷调查,利用问卷调查来分析反扒志愿者存在的动机类型,以及不同动机类型对志愿者工作绩效产生的影响。通过方差分析发现,反扒志愿者存在 VFI 量表所划分的几大动机类型,并且控制变量对动机和绩效存在显著影响。通过回归分析发现,反扒志愿者的总体动机对志愿者的工作绩效会产生影响,不同的单项动机对志愿者的工作绩效具有不同的影响。

本研究通过实证分析得出反扒志愿者的动机类型及其与绩效的关系,因此本研究的意义体现在:它既丰富了现有的志愿服务研究成果,也为厦门市反扒志愿服务人员招募、绩效提高、人员保留等实际工作的开展提供了可行建议,为促进反扒志愿服务的健康发展提供理论支持。同时本研究创新运用 VFI 志愿功能量表,对反扒志愿者的动机及绩效进行实证研究,这些研究结论将为日后志愿服务特别是反扒志愿服务的研究提供有益参考。

关键词: 志愿服务; 反扒志愿服务; 动机; 绩效

厦门大学博硕士论文摘要库

Abstract

The rapid development of China has attracted the worldwide attention . At the same time of people cheering for China's glorious achievements, there are many problems happed in every level of society. In order to solve social management problems, we have to strengthen and innovate social management to form a new social management pattern of which party committee leadership, government responsibility, nongovernmental support and public participation. As an active participant in social management, lots of voluntary service organizations have arised in recent years. The emergence of volunteer service organization not only indicate the vigorous development of current voluntary service, it also meet the need of China's current social management. The formation of flexibility and diversity social management has very vital significance to the beautiful China .

In such a historical background, this study put the anti-pickpocket volunteers of XiaMen city as research sample. Improve the VFI volunteer motivation scale, and then take the questionnaire survey to the anti-pickpocket volunteers. Using a questionnaire to analysis the anti-pickpocket volunteer motivation types, as well as the impact of different motivation on volunteer's performance. According to the analysis of variance, i found that the anti-pickpocket volunteer's motivation conform to the VFI scale's motivation types. The Control variables have significant effects to their's motivation and performance. According to the empirical analysis, the volunteer's overall motivation will affect their's job performance, and different individual motivation has a different influence on working performance of the volunteers.

This study get the relationship between anti-pickpocket volunteer motivation types and job performance through empirical analysis. The research significance of this study are: It not only enrich the existing research results of volunteer service ,also provide the feasible advices for the personnel recruiting, performance improvement, staff retention, provide theoretical support for the development of the anti-griddle volunteer. At the same time, this study use the VFI volunteer function scale creatively. Use empirical methods to study the anti-griddle volunteer's motivation and work performance. These research results will provide some useful references for the future study of volunteer service, especially the anti-pickpocket volunteer studies.

Key words : volunteer service; anti-pickpocket volunteer service; motivation; job performance .

厦门大学博硕士论文摘要库

目录

一、引 论	1
(一) 研究背景与研究意义	1
1. 研究背景.....	1
2. 研究意义.....	2
(二) 基本概念	2
1. 志愿服务.....	2
2. 反扒志愿服务.....	3
3. 动机及反扒志愿服务动机.....	4
4. 绩效及反扒志愿者的绩效.....	5
(三) 研究内容与研究方法	6
1. 研究内容.....	6
2. 研究方法.....	6
二、文献综述	8
(一) 志愿服务动机的研究途径	8
(二) 志愿服务动机的构成	8
(三) 对志愿动机的测量	11
(四) 志愿服务动机对志愿服务的影响	12
(五) 反扒志愿者的志愿服务动机	14
三、研究设计	16
(一) 研究假设	16
(二) 研究变量及其测量	17
1. 志愿服务动机的测量.....	17
2. 反扒志愿者的绩效.....	18
3. 控制变量.....	18
(三) 数据收集与处理	19
1. 样本抽取.....	19
2. 问卷发放.....	22
3. 数据处理.....	22

四、厦门市反扒志愿者的志愿服务动机与绩效	25
(一) 厦门市反扒志愿者的志愿服务动机	25
1. 志愿服务动机的测量结果.....	25
2. 控制变量与总体动机的关系.....	25
3. 控制变量与单项动机的关系.....	27
(二) 厦门市反扒志愿者的志愿服务绩效	31
1. 志愿服务绩效的总体情况.....	31
2. 控制变量与志愿服务绩效的关系.....	31
五、厦门市反扒志愿者的志愿服务动机对绩效的影响	34
(一) 回归模型选择	34
(二) 加入控制变量前动机与绩效关系的回归分析	35
(三) 加入控制变量后的动机与绩效关系	35
六、研究结论与政策建议	41
(一) 研究结论	41
(二) 政策建议	41
七、结束语	44
(一) 研究贡献	44
(二) 研究局限	44
1、反扒志愿者的动机测量量表的科学化.....	44
2、样本数量与取样.....	44
3、绩效的测量方面.....	45
(三) 研究展望	45
1、反扒志愿服务动机及绩效测量量表的改进.....	45
2、研究方法的改进.....	45
附录:调查问卷	46
参考文献	49
后 记.....	53

Contents

一、 Introduction.....	1
(一) Research Background And Significance	1
1. Research background	1
2. Research Significance	2
(二) The Basic Concepts	2
1. Volunteer	2
2. Anti-pickpocket Volunteer	3
3. The Anti-pickpocket Volunteers' Motivation	4
4. The Performance of Anti-pickpocket	5
(三) The Research Content And Research Methods	6
1. The Research Content	6
2. The Research Methods	6
二、 Researchs About The Anti-pickpocket's Motivation.....	8
(一) The Research Approachs Of Volunteers' Motivation	8
(二) The Consist Of Volunteers' Motivation.....	8
(三) The Survey Obout The Volunteers' Motivation	11
(四) The Effects Of The Volunteers' Motivation On The Volunteering... 	12
(五) The Anti-pickpocket Volunteers' Motivation	14
三、 The Research Design	16
(一) Research Hypothesis	16
(二) Research Variables And Measurements.....	17
1. The Measurments Of The Volunteers' Motivation.....	17
2. The Performance Of The Anti-pickpocket's Motivation	18
3. Control Variables.....	18
(三) Date Collection And Analysis	19
1.The Selection Of The Research Samples	19
2. Issue The Questionnaires	22

3. Analyse The Date.....	22
四、The Motivations And Performance Of XiaMen Anti-pickpocket	
Volunteers.....	25
(一) The Motivations Of XiaMen Anti-pickpocket Volunteers.....	25
1. The Measurement Of Volunteers' Motivation.....	25
2. The Relationship Between The Total Motivation And The Control Variables	
.....	25
3. The Relationship Between The Single Motivations And The Control	
Variables	27
(二) The Performance Of XiaMen Anti-pickpocket Volunteers.....	31
1. The Total Situations Of Volunteer Service.....	31
2. The Relationship Between Performance And The Control Variables.....	31
五、The Effects Of Anti-pickpocket Volunteers' Motivation On Theirs	
Performance	34
(一) Selection Of The Regression Models	34
(二) The Regression Analysis About The Motivation And Performance	
Before The Control Variables Joined The Modles	35
(三) The Relationship Between Motivation And Performance After The	
Control Variables Joined The Modles.....	35
六、Research Conclusions And Policy Recommendation.....	41
(一) The Research Conclusions	41
(二) The Policy Recommendation	41
七、Conclusions.....	44
(一) The Research Contributions	44
(二) The Studys' Limitations.....	44
1、The Rationalization Of The Volunteer Motivation Scale.....	44
2、The Research Samples And Selections	44
3、The Measurement Of Performance	45
(三) The Research Prospects.....	45

1、 The Improvement Of The Volunteers' Motivation And Performance Scale	
.....	45
2、 The Improvement Of The Research Methods.....	45
Questionnaire	46
Reference	49
Postscript	53

厦门大学博士论文摘要库

厦门大学博硕士论文摘要库

一、引 论

（一）研究背景与研究意义

1. 研究背景

二十世纪九十年代后期，美国有超过一半的成年人参加非营利组织，平均每周奉献 3.5 个小时。盖洛普公司调查显示，1998 年美国志愿者人数占美国人口的 56%^①，如今的美国社会，民众从事志愿服务的比例可能会更高。

志愿服务已呈现出全球化的趋势，活动的开展超越了国界，在世界各个角落呈现蓬勃发展之势。中国的志愿服务也正处于这种潮流之中，因为中国经济快速发展，人们的生活水平逐步提高，会要求更高的生活质量。与此同时，公民社会正在缓慢崛起，公民意识也正在逐步形成中。社会组织越来越多地参与到公民社会的建设当中来，志愿者组织成为参与社会管理群体中一道闪亮的风景线，非营利的志愿者组织正扮演着公民志愿精神培育与熏陶者的角色。据统计，2011 年全国注册青年志愿者人数达 3392 万人，建立各类志愿服务站（服务中心、服务基地）17.5 万个^②，当然还有很多没有注册的志愿者和服务组织，比较著名的如绿色家园、环球之友等。志愿者俨然已成为公民的另一种身份，在很多城市志愿服务都在如火如荼地开展，志愿者的分布包揽各行各业、各种年龄段和教育水平。

反扒志愿服务作为一种特殊的志愿活动，其开展目的就是反扒和保护公民生命、财产安全。如今已有很多城市开展反扒志愿服务，反扒组织也在不断壮大。目前，各地官方对开展反扒志愿服务所持的态度各异，反扒志愿服务开展的难易程度也不一样。但这种志愿服务还是以顽强生命力在夹缝中求生存和发展。反扒志愿服务之所以能够如此迅速地扩展到多个城市，既是中国志愿精神的一次大觉醒，也反映了公民对这种志愿服务的巨大需求。对于这种特殊的志愿服务，目前的研究现状远远落后于当前的发展态势，不仅体现在对反扒志愿服务的理论研究方面，也体现在对反扒志愿服务的实证研究上。人们为何参与反扒志愿活动，是

^① John Wilson. Volunteering[J].Annual Review of Sociology.2000,(26):215- 240.

^② 中国青年团网.[EB/OL].http://www.ccy1.org.cn/documents/zqf/200807/t20080724_83019.htm.2008-8-20.

出于什么原因的考虑，他们的参与动机是否存在差异，这些不同的动机对于其绩效的影响如何，这些都是有待研究的内容。

2. 研究意义

本人在借鉴国内外学者关于志愿服务研究成果基础上，尝试对反扒志愿服务进行一些试探性研究。本研究的意义主要体现在以下两个方面：

首先，对反扒志愿服务的研究将丰富已有志愿服务研究成果。目前关于志愿服务的研究成果很多，涉及的研究领域也很广。很多研究成果也经过了实证研究，一些领域的研究已比较深入。但是对反扒志愿服务的研究却是停留在一个十分滞后的阶段，如何区分反扒志愿服务的动机以及动机对反扒志愿者绩效的影响是一个有待研究的课题。因此本研究将在一定程度上完善对志愿服务的研究成果。

其次，对反扒志愿服务的实证研究，将在一定程度上推动我国反扒志愿服务的有序、健康、快速开展。反扒志愿服务已经在全国很多城市开展，呈快速发展之势，这在一个侧面也反映了我国公民对这种志愿服务的巨大需求。正是这种需求推动了反扒志愿服务的迅猛发展。对反扒志愿服务的实证研究，通过研究志愿者的动机及其对绩效的影响，将为志愿者的招募、培训、安置及激励工作的开展提供一些有益参考，促进反扒志愿服务的健康快速开展以满足人们对这种服务的需求。

（二）基本概念

1. 志愿服务

说起志愿服务让人想起的首先是“自愿”、“不求回报”等，这也是志愿者（volunteer）在英文中的主要释义。如何定义志愿服务、志愿行为，学界有不同的声音，比较权威的定义是由 Wilson 和 Penner 提出来的。Wilson 认为，志愿行为是指任何自愿地抽出时间来帮助另一个个体，小组或是组织的行为^①；志愿者行为应该是一种出于自发动机而作为的前摄行为（protective），而不是一种被动的反应行为（reactive）。实际上，该定义并没有排除因志愿行为而获得“回报”

^① John Wilson. Volunteering[J].Annual Review of Sociology.2000, (26):215- 240.

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库